

## 移民与难民社区参与项目

### 总结报告

2007 年 1 月

#### 背景:

作为西雅图市“种族与社会正义行动”（Race and Social Justice Initiative）的一部分，Greg Nickels 市长希望加强市政府对生活在西雅图的移民和难民社区的服务。为了更多地了解生活在这些社区的居民的关注与需求，在 2006 年 5 月，西雅图市政府聘请 Emerging Design Consulting 的 Bonnie Olson 及其顾问团队来设计和实施一个社区参与项目。

顾问团队采用小组和个人采访的方式，就广泛的话题搜集意见，包括对市政服务的现有了解、改善市政府服务的方法、具体移民/难民社区内的普遍关心的问题及挑战。

顾问团队以在西雅图居住的移民和难民人口规模和/或他们在美国相对短期的居住时间为基础来为项目选择移民和难民社区。由于采访参与者的多样性和庞大数量，调查的主要结果对西雅图市政府发展其移民与难民行动计划十分重要和极有价值。被挑选出来的团体包括:

- 亚洲及太平洋地区岛民（越南、中国、柬埔寨、菲律宾群岛和萨摩亚群岛）；
- 拉丁美洲人（墨西哥、洪都拉斯、危地马拉、哥伦比亚、萨尔瓦多）；
- 东部非洲（埃塞俄比亚、厄立特里亚、苏丹和索马里）；
- 中东地区（伊拉克和约旦）。

该项目涉及到 260 人，其中有 161 人是通过小组采访参与的，99 人是通过个人采访参与的。三分之二的参与者是一般的社区成员，其他参与者是社区领导人/提供者（即与小型新兴组织有关的或在人类服务领域工作的移民和难民）。

## 主要结果概括:

在焦点群组和个人采访中出现了几个共同主题，它们围绕广泛的、普遍的问题（相对于有具体服务的事项）。主要结果包括:

- **语言和文化障碍限制了获得服务和市民参与，放慢了文化调整适应。**

移民和难民在语言障碍方面提出一些问题或挑战:

- 他们可能不了解都存在什么样的服务，因为关于服务的信息没有以其第一语言提供，或是虽然提供了，口笔译的质量却很差。
- 服务表格和过程不熟悉、很复杂和/或难于掌握。因此，许多移民和难民都要求语言帮助。许多参与者认为这种帮助最好由相关机构和/或社区联络处的双语/双文化工作人员提供，因为这些人了解他们的语言和文化。

移民和难民在文化障碍方面提出一些问题或挑战:

- 对于美国各种制度和程序方面的教育和培训有普遍的愿望，如公立学校、成人教育、就业、政府和政治。在缺乏此类支持的情况下，许多人发现很难适应美国文化。
- 移民和难民寻求能够反映他们的文化价值和观点，并有助于维持家庭团结的服务与计划。比如，有些公园计划为某个具体的年龄层服务，但不是将家庭作为一个整体而服务。
- 社区成员认为主流组织缺乏“文化能力”，部分原因是因为对于需要该组织的服务与计划的人们而言，有时这些组织没有能够理解其语言或其文化的员工。

- **移民和难民寻求对其社区资产更多的外部投资**

向移民和难民社区提供服务的组织希望能有更多的外部投资投入到他们的草根组织中。社区成员认为，这些组织可以更好的确定他们的需求，然后设计和提供适当的服务。然而，在和更大、更成熟的机构竞争时，这些组织会有困难，尤其是在人类

服务领域， 因为提供者必须填写很多文件。向移民和难民社区提供服务的组织希望市政府在发放款项时简化其申请过程，减少文件数量，更多考虑社区知识、信任和关系。

- ***移民和难民社区欢迎和市政官员做更多的互动交流***

参与者希望市政官员能更多的参与社区，并提供下列公式：告知、教育、邀请参与、允许社区决策与投票，并与社区任命的代表合作。他们鼓励市政官员了解社区需求，了解哪些服务起作用，哪些不起作用。

- ***利用市政服务的经历不同***

移民和难民最经常利用的市政服务包括公园、图书馆、公用设施、警察和消防服务。经历的质量取决于可利用的方式。例如，拉丁美洲人对公园、警察和消防设施的看法比较积极，因为这些服务事项是为公众公开提供的。然而对停车和图书馆服务的看法却不怎么好，因为有些移民和难民并不理解所提供的信息，缺乏资源，且/或他们无法用自己的语言获得帮助。

- **在移民和难民问题方面强化配合可以提高利用性**

参与者希望市政部门更好地协调他们为移民和难民社区服务的方式。经过改善的协调可以包含市内的单个接触点。参与者也支持成立顾问小组的主意，并提议顾问小组的成员由社区选举。

除了这些广泛关注的问题之外，社区参与项目还揭示出有些特定人口没有得到满足的一些服务需求（尽管存在某些重叠）：

**拉丁美洲移民和难民：**

- 医疗/健康服务
- 工作/培训
- 英语作为第二语言
- 儿童照看
- 教育
- 公民权利保护
- 移民/法律服务

**亚洲与太平洋岛民移民与**

**难民：**

- 文化方面的适当服务
- 工作/培训
- 住房
- 公共事业账单方面的帮助
- 法律服务

**非洲移民和难民：**

- 住房
- 工作/培训
- 年轻人所需要的课余活动

**中东移民和难民：**

- 成人教育
- 财务帮助
- 工作
- 英语作为第二语言
- 交通运输
- 公民权利保护
- 卫生保健

**下一步骤：**

市政工作人员在开发一个移民和难民行动计划。社区参与采访的结果总体来说支持行动计划草案的方向，并提供了几个可供考虑的新事项。在完成之后，该计划将概括出市政府在

加强移民和难民社区服务方面要采取的具体行动。目前，该计划中包括服务的获得、劳动力和经济发展、保护市民权利、为年轻人、老年人和妇女提供社会服务。市政府工作人员期望在 2007 年 3 月完成对行动计划的修订。